

Geneva

BIENVENUE WELCOME

Association Bienvenue

Catalogue de prestations 2018

Les stewards urbains vous facilitent la ville



Association Bienvenue
Avenue du Mail 1
1205 Genève

022 800 25 27
info@bienvenue-welcome.ch
www.bienvenue-welcome.ch

Votre contact :
Didier Dutoit, directeur
dutoit@bienvenue-welcome.ch
022 800 02 65

Membres du
Comité



NODE
DEPUIS 1922



1. L'ASSOCIATION

L'association Bienvenue, créé en 2012, propose un service d'accueil, d'information et de conseil sur l'espace public, dans les lieux de passage ou lors d'événements. Elle poursuit également un objectif de réinsertion professionnelle pour les personnes arrivées en fin de droit de l'assurance chômage.

L'équipe de l'association, les stewards urbains, est présente à l'année « sur le terrain » lors de mandats avec nos clients et dans les principaux lieux touristiques.

La diversité des mandats et des clients permet à l'équipe de faire valoir leurs compétences dans les métiers de l'accueil, de développer des projets professionnels et de rebondir sur le marché ordinaire de l'emploi.

2. LES STEWARDS URBAINS

Les « stewards urbains » sont des professionnels de l'accueil, de l'orientation et du conseil au service des acteurs de la ville, qu'ils soient habitant-e-s, commerçant-e-s, pendulaires ou touristes. Les stewards urbains agissent comme des généralistes capables d'accueillir, d'orienter et de conseiller leurs interlocuteurs. Leur spécificité : agir dans l'espace public qui est autant un lieu de passage, d'interrogations, de rencontres que d'incertitudes.

Souriants et multilingues, les stewards urbains sont prêts à vous aider, pour des missions ponctuelles ou de longue durée.

Le président



M. Raymond Wicky

Ancien commandant du Service d'Incendie et de Secours (SIS) de la Ville de Genève.

Député au Grand Conseil.

Photo : Fred Merz/Rezo.ch - Le Renard sur la Lune 2009

renseigner
orienter
informer



Une présence **essentielle**
pour améliorer l'**accueil à Genève**

en 2017

près de **300'000** personnes renseignées.

plus de **15'000** heures de missions.

présence sur le terrain **333** jours sur 365.



3. NOUS NOUS ADAPTONS À VOS BESOINS

Accueil & Information

L'association propose les services des stewards urbains aux collectivités et entreprises publiques et privées pour des missions variées : **accueillir** le public lors de manifestations ou d'expositions, **renseigner** sur un événement à venir, **aider et informer** les voyageurs, **mener** une enquête de satisfaction, **distribuer** des flyers sur un projet d'utilité publique, etc.

Les clients recommandent les stewards urbains.

Exemples de missions réalisées :

- ✓ Etat de Genève et communes : Information sur la mobilité pour la population, comptage de véhicules. L'association est référencée par la DGT pour ce type de mission.
- ✓ Ville de Genève : Distribution des petites poubelles vertes & enquête dans les parcs.
- ✓ SIG : Accueil des visiteurs à la maison du futur (Vessy).
- ✓ Musées genevois : Accueil et orientation des visiteurs.
- ✓ CFF : Information et orientation à Cornavin et Genève-Aéroport.
- ✓ TPG : Information et orientation des usagers lors d'événements et dans les agences de Rive et de Cornavin.
- ✓ Genève Tourisme : Participation à l'opération « Tourist Angels ».



Les rendez-vous genevois auxquels l'association participe ▲

Nos points forts

Disponibilité

365 jours/an
~24h/24

Polyvalence

des compétences variées pour répondre à vos besoins

Durée des missions

ponctuelles ou régulières

Tarif

des prix attractifs tout compris

Mission tourisme

Tout au long de l'année les stewards urbains assurent une présence de proximité dans les principaux points de passage ou d'attrait pour les touristes. Ils renseignent les visiteurs et les habitants sur des questions d'orientation, d'offre touristique et culturelle, etc.



4. TARIFS

Nous proposons aux clients des tarifs dégressifs en fonction du nombre d'heures commandées. En tant qu'association à but non lucratif, les prix proposés permettent de couvrir les frais de fonctionnement, de former l'équipe en réinsertion et de leur proposer une activité variée.

secteur public/associations		heure
de 1 à 500h		22.-
+ de 500h		18.-
Tarif sponsor		25.-

entreprises		heure
de 1 à 500h		29.-
+ de 500h		25.-
Tarif sponsor		32.-

Tarif hors tva

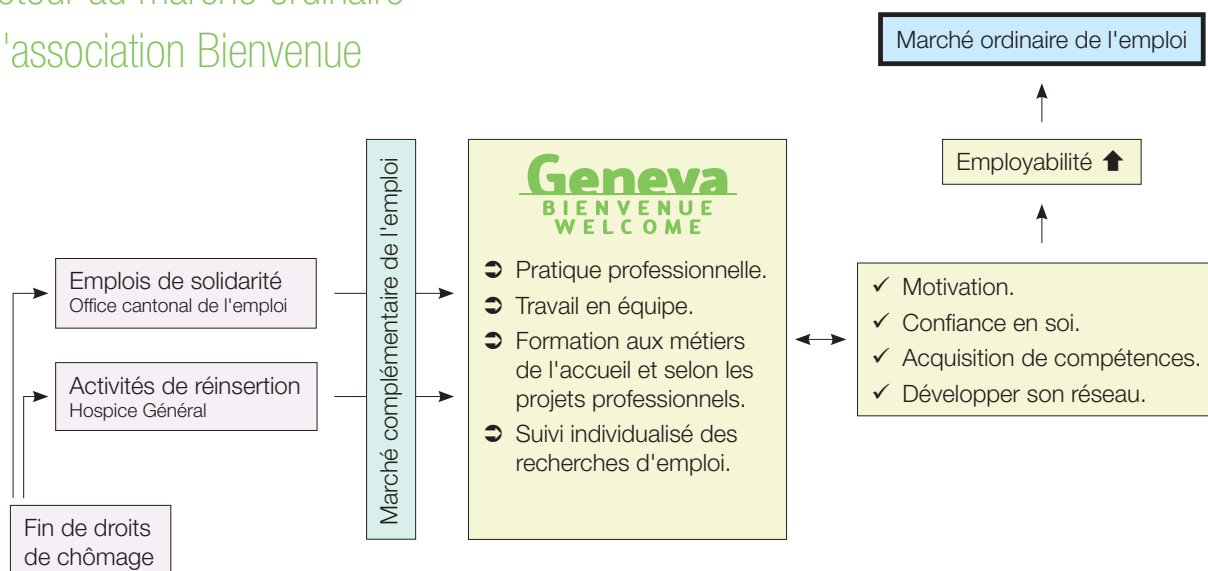
5. LA RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

L'association Bienvenue a un but de réinsertion et propose une activité à plein temps à 9 personnes sous contrat d'emploi de solidarité (EdS) et à des personnes à mi-temps en activité de réinsertion (Hospice général). Entre 2016 et 2017, 28% de l'effectif en réinsertion à trouver un emploi sur le marché ordinaire.

L'association Bienvenue a mis en place un suivi régulier de ses collaborateurs pour les appuyer dans leur recherche d'emploi et leur projet professionnel. Pour leur travail chez Bienvenue, ils sont formés à l'accueil avec notamment :

- Introduction aux questions d'accueil, de rapport à l'autre, de gestion des conflits.
- Visites guidées des principaux lieux touristiques & formations avec Genève Tourisme.
- Informations sur les principaux réseaux de mobilité du canton de Genève.
- Formations spécifiques aux mandats (CFF, TPG, SIG, etc.).

Le retour au marché ordinaire par l'association Bienvenue



6. CHARTE DE L'ASSOCIATION

La Charte de l'association réalisée par l'équipe expose les buts de l'association, les attentes de nos clients, le travail au quotidien sur le terrain et les connaissances acquises par les stewards urbains.



Nos valeurs

Accueil, information et orientation	Disponibilité	Esprit d'équipe	Pluralité culturelle
			

Nos engagements

Orientation client Nous garantissons un travail fiable, de qualité et qui s'adapte aux besoins des clients.	Une équipe impliquée Nous aimons renseigner, orienter et informer avec courtoisie et bienveillance.
Connaissance du « terrain » Nous bénéficions d'une très bonne connaissance de Genève : lieux touristiques, culturelles, insolites ainsi que des événements.	Un accompagnement de proximité Nous attachons une attention particulière aux personnes vulnérables et leur offrons une aide pratique de proximité.
Information privilégiée Nous donnons, sur demande, des informations détaillées, fruit de la mise en commun de nos expériences personnelles.	Une meilleure image de Genève Nous contribuons activement à donner une bonne image de Genève aux touristes et aux habitants de la région.



Association Bienvenue Avenue du Mail 1 CH - 1205 Genève	T 022 809 02 65 F 022 321 23 74 info@bienvenue-welcome.ch	www.bienvenue-welcome.ch
----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------